

上下関係を考慮した関係構築における顔文字使用とフェイス欲求

1 2 3 2 0 5 3 木村晃大

指導教員：山崎治 准教授

1. はじめに

フェイス欲求とは、他者との人間関係に関わる基本的な欲求のことを指す。フェイス欲求には、ポジティブフェイスという他者に近づきたい、理解されたい、好かれたいといったプラスの欲求と、ネガティブフェイスという他者に邪魔されたくない、距離を置きたいといったマイナスの欲求がある。文章コミュニケーションにおいても、フェイス欲求を満たしながら関係構築が行われていると考えられる。

伊東(2014)は、文章コミュニケーション上で利用される顔文字が、人間関係を構築する初期段階で果たす役割について調査した。顔文字の使用無し／少数使用／多用のそれぞれの条件について、メッセージの印象をフェイス欲求の観点から分析した結果、顔文字の頻度と送り手の性別により、印象が異なることが明らかにされた。

2. 目的

本研究では、メッセージ文のやりとりにおいて、上下関係(先輩／後輩)と顔文字の使用頻度(使用無し／少数使用／多用)の違いによってメッセージ文の送り手に対して受け手がどのような印象を持つのか調査することを目的とする。

顔文字の使用頻度による印象の違いが、送り手と受け手の上下関係によって変化することが予想される。

3. 本調査

3.1 方法

調査対象者：本学情報科学部情報ネットワーク学科2年生83名(内、6名は分析対象から除外)

調査期間：2015年12月14日～21日

設問：メッセージ文について、ミーティングの連絡文と飲み会へのお誘い文の2つを作成した。それぞれのメッセージは4文から成り、付与する顔文字は、川上(2008)の調査結果を参考に選定を行った。顔文字少数使用の場合は2文の文末に顔文字を付与した。顔文字多用の場合はすべての文(4文)の文末に顔文字を付与した。

評価方法：伊東の研究で使われた印象評定項目11個を採用した。回答は6段階(6:とても思う-1:まったくそう思わない)で行うものとした。

質問紙：調査用のページでは1ページに評価の対象となるメッセージが1つと、そのメッセージに対する印象評価の回答項目を記載した。6種類の設問に対して6ページから成るWebアンケートを用いた。メッセージ文が飲み会へのお誘い文とミーティングの連絡文の2種類あるため、調査は計2回行われる。そのため、合計12ページ分のWebアンケートを作成した。

手続き：放送大学が提供しているリアルタイム評価システムを用い、Web上で調査を行った。2年生の授業時に調査の説明を行い、調査用WebページのURLを示した。調査対象者には、調査期間(1

週間)内に各自の任意の環境・時間でWebページにアクセスし、回答を送信するよう指示した。設問への回答に際して、上下関係(先輩／後輩)について、調査対象者が日常生活で先輩や後輩と考えるような人を思い浮かべるよう指示をした。

3.2 結果

評定項目を5つ(P+／P-／N+／N-／不快)に分け上下関係と顔文字の使用頻度の二要因で比較をした。P+／P-／N+／N-はそれぞれの平均値を算出し、不快はそのまま得点化した。

図1に飲み会へのお誘い文のN+について平均値を算出したグラフを示す。

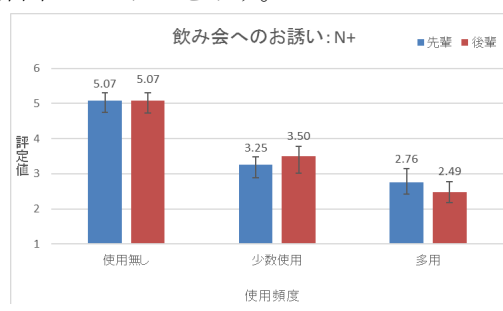


図1. 飲み会へのお誘い文：N+の平均値

二要因参加者内分散分析を行った結果、上下関係の要因と顔文字の使用頻度の要因に交互作用が見られた($F(2, 64)=4.32, p<.05$, 偏 $\eta^2=.12$)。下位検定を実施した結果、顔文字多用条件における上下関係の要因において単純主効果が確認された

($F(1, 32)=5.45, p<.05$, 偏 $\eta^2=.15$)。この結果より、使用無し条件においては先輩と後輩については差は見られなかった。しかし、多用条件においては評定値がどちらも大きく下がるが、先輩に比べて後輩の値の方が小さくなっている。このことから、多用条件のメッセージ文については、後輩の方がN+(真面目、礼儀正しい)の印象は低くなるということが確認できた。

4. まとめ

メッセージ文のやりとりにおいて、顔文字の使用頻度と上下関係がメッセージ文の受け手に影響を与えるということが明らかになった。しかし、使用する顔文字の種類やメッセージ本文の内容によっては、また印象が変わってくると考えられる。

結果より、メッセージ文による関係構築で上下関係がある場合、本文の内容等を考えた上で顔文字を使用するなど注意が必要であると考えられる。

参考文献

- 伊東昌子(2015)。「初期関係構築における顔文字使用とフェイス欲求」日本認知科学会 249-254.
- 川上正浩(2008)。「顔文字が表す感情と強調に関するデータベース」大阪樟蔭女子大学人間科学研究紀要 7, 67-82.